



**Neue Erkenntnisse gewinnen – neue Haltungen einüben**  
**Sicherheit in der Kommunikation mit unterschiedlichsten Menschen gewinnen**  
**Transkulturelle Kompetenz entwickeln**

**\_Caritas-Fachstelle Gesundheit und Integration**  
**Transkulturell kompetent werden**

**Fort- und Weiterbildungen für:**

- Ärztinnen und Ärzte
- Pflegepersonal
- Hebammen
- Physio- und Ergotherapeutinnen und -therapeuten
- Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter
- weiteres Fachpersonal im Gesundheits- und Sozialbereich

**Caritas-Fachstelle Gesundheit und Integration**

Teufener Strasse 11  
CH-9000 St.Gallen

Telefon: +41 71 577 50 36  
Telefax: +41 71 577 50 39

E-Mail: [gesundheit@sg.caritas.ch](mailto:gesundheit@sg.caritas.ch)  
Internet: [www.caritas.ch/gesundheit](http://www.caritas.ch/gesundheit)

---

# Inhalt

Vielfalt fordert das Personal heraus	Seite
<hr/>	
Dolmetschen im Spital und im Gesundheitswesen	3
<hr/>	
Gesundheits- und Krankheitsverständnisse	4
<hr/>	
Familien zwischen Tradition und Wandel	5
<hr/>	
Migrantinnen und Migranten in der Pflege: Fallbesprechungen	6
<hr/>	
Mädchenbeschneidungen	7
<hr/>	
Alter und Migration	8
<hr/>	
Umgang mit Sterben und Tod im interreligiösen Kontext	9
<hr/>	
Unser Team	10
	11

---

## 3

# Vielfalt fordert das Personal heraus

Unsere Bevölkerung wird immer vielfältiger. Fachpersonen im Gesundheits- und Sozialbereich bekommen das in besonderer Weise zu spüren. Viele Patientinnen und Patienten oder deren Eltern sind aus anderen Ländern zugewandert. Sie sprechen fremde Sprachen, und nicht immer gelingt es, sich miteinander über Gesundheit und Krankheit und über die gegenseitigen Erwartungen in Pflege, Beratung und Therapie zu verständigen.

Damit die Behandlungsqualität auch für die Migrationsbevölkerung sichergestellt werden kann, müssen alle Mitarbeitenden ihre transkulturellen Kompetenzen entwickeln. So erhalten sie mehr Sicherheit im Umgang mit Menschen aus unterschiedlichen Verhältnissen und Ländern und verringern Stress und Fehlverhalten. Transkulturell kompetentes Verhalten lohnt sich für alle.

Die Caritas-Fachstelle Gesundheit und Integration hat eine langjährige Erfahrung darin, Bildungsveranstaltungen bedürfnisgerecht zu planen und durchzuführen. Wir sind darauf spezialisiert, wie transkulturelle Kompetenz entwickelt werden kann.

Die folgenden Module verstehen sich als Vorschläge für Ihre internen Fort- und Weiterbildungen. Wir beraten Sie gerne bei Ihrer Planung und unterbreiten Ihnen eine detaillierte Offerte.

## Dolmetschen im Spital und im Gesundheitswesen

### Thema

Als Fachperson im Gesundheitswesen begegnen Sie zunehmend Menschen verschiedenster Herkunft. Verständnisschwierigkeiten sind alltäglich. Dabei kann es zu Missverständnissen und Fehlinterpretationen kommen. Sie können das vermeiden, indem Sie eine interkulturelle Dolmetscherin bzw. einen Dolmetscher einsetzen. Diese vermitteln sprachlich und damit auch zwischen unterschiedlichen Lebenswelten und Deutungen. Das Zwiegespräch wird zum Trialog erweitert.

Die Arbeit im Trialog ist für viele Fachpersonen ungewohnt und irritierend. Deshalb gilt es, die wichtigsten Spielregeln dieser besonderen Gesprächsform kennenzulernen und einzuüben. Der Trialog verläuft dann erfolgreicher. Diese einfache Massnahme erhöht die Qualität der Beratung, Pflege und Behandlung wesentlich.

### Ziele

Die Teilnehmenden

- können ein Gespräch mit Einbezug eines/einer Dolmetschenden professionell planen und leiten
- kennen die Ressourcen und Grenzen eines Gespräches mit Dolmetschenden

### Inhalt

- Soziokulturelle Faktoren, die Einfluss auf das Kommunikationsverhalten von Menschen haben
- Grundlagen zur Entscheidungsfindung: Für welche Gespräche soll eine für interkulturelles Dolmetschen ausgebildete Person beigezogen werden? Welche Eigenschaften soll dieser/diese Dolmetschende mitbringen?
- Gesprächstechniken und Rollen im Trialog
- Ablauf und Struktur des Gespräches

## Gesundheits- und Krankheitsverständnisse

### Thema

Schicht- und kulturbedingt erfahren und bewerten viele Migrantinnen und Migranten ihr Gesund- bzw. Kranksein anders als das medizinische Fachpersonal. Daraus ergeben sich oftmals Missverständnisse und unvereinbare gegenseitige Erwartungen. Werden diese jedoch erkannt, kommuniziert und ausgehandelt, kann sich eine vertrauensvolle und nutzbringende Zusammenarbeit entwickeln, bei der die Ressourcen aller Beteiligten genutzt werden.

Dabei ist es von Vorteil, etwas über die Gesundheitssysteme in den Herkunftsländern der Patientinnen und Patienten zu wissen.

### Ziele

Die Teilnehmenden

- kennen unterschiedliche Konzepte von Gesund- und Kranksein
- sind in der Lage, die individuellen Sichtweisen und Erwartungen gezielt zu erfragen
- kennen Möglichkeiten des Aushandelns unterschiedlicher Erwartungen an Pflege und Behandlung

### Inhalt

- Unterschiedliche Gesundheitssysteme (professioneller Sektor, Laiensektor, Volksmedizin)
- Das Konzept von «Illness» und «Disease»
- Fragen zur Erschliessung von Erklärungsmodellen
- Verständigung über Pflege, Behandlung und gesundheitsförderndes Verhalten
- Beispiel von Gesundheitsversorgung in einem Herkunftsland von Migrantinnen und Migranten

## Familien zwischen Tradition und Wandel

### Thema

Jeder Mensch hat Familie. Die Vorstellungen über Familie sind jedoch weltweit verschieden und verändern sich im Laufe der Zeit. Während in familienzentrierten Gesellschaften der einzelne Mensch meist nur im Familienverband überleben konnte, übernimmt der Sozialstaat in individualisierten Gesellschaften diese Schutzfunktion. In der Kommunikation zwischen zugewanderten Menschen und Fachpersonen aus dem Gesundheits- und Sozialbereich wird dieses Spannungsfeld zwangsläufig wirksam.

### Ziele

Die Teilnehmenden

- lernen familien- und individuumszentrierte Gesellschaftskonzepte und ihre Bedeutung für die Behandlung, Pflege und Beratung kennen
- erhalten einen Einblick in konkrete Familienkonzepte eines bestimmten Migrationskontextes\*
- lernen, wie sie in konkreten Situationen die Rolle und Funktion der Familie berücksichtigen können, und welchen Nutzen dieses Vorgehen bringt

\* In dieser Veranstaltung arbeiten wir mit interkulturell Vermittelnden aus dem türkisch/kurdisch-schweizerischen oder kosovo-albanisch-schweizerischen Migrationskontext zusammen.

### Inhalt

- Welche Rolle spielt die Verwandtschaft?
- Welche Aufgaben haben der Mann oder die Frau zu erfüllen? Wie wird eine Ehe geschlossen? Was ist unter dem Ehrbegriff zu verstehen?
- Welche migrationsspezifischen Veränderungen sind in Familien mit Migrationshintergrund zu beobachten?
- Wie erleben die Kinder der zugewanderten Familien die unterschiedlichen Vorstellungen von Sexualität, Ehe und Familie?

All diese Fragen stehen in einem engen Zusammenhang mit der Wechselwirkung zwischen Familie und Gesellschaft.

## Migrantinnen und Migranten in der Pflege: Fallbesprechungen

### Thema

Begegnungen mit Patientinnen und Patienten mit einem Migrationshintergrund und ihren Familien werden im Pflegealltag immer wieder als Herausforderung erlebt. Die Verständigung ist erschwert und das Verhalten deshalb nicht immer leicht nachvollziehbar. Hinzu kommen andere Besuchsgewohnheiten und unfreundliche Auseinandersetzungen zwischen den Patientinnen und Patienten. Das alles geschieht in einem Arbeitsfeld, das von grossem Zeitdruck geprägt ist und hohe Anforderungen an die Pflegequalität stellt.

In dieser Veranstaltung besprechen die Teilnehmenden konkrete Probleme aus ihrer Pflegepraxis und erarbeiten zweckmässige Lösungen.

### Ziele

Die Teilnehmenden

- schälen die zentralen Faktoren, die zum Gelingen einer Begegnung mit Patienten und ihren Familien führen, heraus
- erhalten Inputs aus der aktuellen Literatur
- lernen die Transkulturelle Pflegeanamnese kennen und suchen anhand ihrer praxis-eigenen Anamnese nach Möglichkeiten, wie sie die Patienten und ihre Familien zielorientiert kennenlernen können

### Inhalt

- Austausch von Erfahrungen in der Pflege von Migrantinnen und Migranten
- Schwierige und gelingende Begegnungen
- Arbeit mit der transkulturellen Pflegeanamnese
- Auseinandersetzung mit eigenen Beispielen aus der Pflegepraxis

## Mädchenbeschneidungen

### Thema

In der Schweiz leben Frauen, die aus Regionen kommen, wo Mädchenbeschneidung in ihren verschiedenen Formen praktiziert wird. Beschnittene Frauen gebären in unseren Spitälern. Familien suchen Beschneidungsmöglichkeiten für ihre Töchter. Andere Eltern möchten ihr Kind nicht beschneiden lassen, was in ihrer Gemeinschaft jedoch nicht immer gebilligt wird.

Obwohl es sich zahlenmässig gesehen um eine kleine Gruppe von betroffenen Frauen und Mädchen handelt, löst die direkte Konfrontation mit genitaler Beschneidung bei den Fachpersonen des Gesundheits- und Sozialwesens oft Bestürzung und ethische Konflikte aus. Die betroffenen Frauen und Mädchen erleben die Reaktionen der Fachpersonen unter Umständen als Ablehnung und Stigmatisierung und verschliessen sich dem Gespräch. Gefragt ist ein von Hintergrundwissen und einer respektvollen Haltung geleiteter Umgang mit den betroffenen Personen.

### Ziele

- Die Teilnehmenden
- kennen die Erscheinungsformen von genitaler Beschneidung bei Mädchen und Frauen sowie deren gesellschaftliche und geografische Einbettung
  - sind über die rechtliche Situation in der Schweiz informiert
  - finden Antworten auf Fragestellungen aus ihrem Praxisalltag
  - reflektieren ihre eigene Haltung zum Thema Mädchenbeschneidungen

### Inhalt

- Erscheinungsformen, gesellschaftliche und geografische Einbettung von Mädchenbeschneidungen
- Was wünschen sich betroffene Frauen von den Fachpersonen im Gesundheits- und Sozialwesen?
- Was ist beim Umgang mit betroffenen Eltern zu beachten?
- Erfahrungsaustausch und Diskussionen unter den Teilnehmenden

## Alter und Migration

### Thema

Als Folge der Zuwanderung nimmt die Zahl von betagten Migrantinnen und Migranten in der Schweiz laufend zu. Diese erste Einwanderungsgeneration nach dem Zweiten Weltkrieg verrichtete häufig körperliche Schwerarbeit und leidet heute unter den gesundheitlichen Folgen. Ausländische Rentnerinnen und Rentner haben ein doppelt so hohes Armutsrisiko wie schweizerische, und sie können häufig nicht auf die Hilfe durch Angehörige zählen.

Die ambulanten und stationären Einrichtungen sind herausgefordert, sich mit der Situation der betagten Migrantinnen und Migranten auseinanderzusetzen. Wie können sie deren Zugang zu den Angeboten verbessern, und wie können sie gezielt auf deren Bedürfnisse eingehen und somit die Chancengleichheit auch im Alter verbessern?

### Ziele

- Die Teilnehmenden
- kennen Fakten und Zusammenhänge zu Alter, Migration, sozialer Lage und Gesundheit
  - kennen verschiedene Ansätze zum Verständnis von Lebenswirklichkeiten von Migrantinnen und Migranten und entsprechende Handlungsmöglichkeiten wissen, wie sie die Kommunikation mit betagten Migrantinnen und Migranten sowie deren Angehörigen positiv gestalten können

### Inhalt

- Unterschiedliche Lebenslagen und Zukunftsperspektiven
- Zugang zu ambulanten und stationären Angeboten verbessern
- Verständigungsprobleme und Arbeit mit interkulturellen Dolmetschenden
- Familien: Ressourcen und Verpflichtungen, Arbeit mit Angehörigen

## Umgang mit Sterben und Tod im interreligiösen Kontext

### Thema

Bei der Pflege und Behandlung von schwer kranken und sterbenden Personen gewinnen Fragen bezüglich Werten, Sinn, Religion und Spiritualität, die im beruflichen Alltag vielfach kaum Platz haben, an Bedeutung. Die Fachpersonen sind herausgefordert, sorgfältig und respektvoll auf die Bedürfnisse ihrer Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörigen einzugehen. Dabei stellen sie eine grosse Vielfalt an Sichtweisen, Überzeugungen und religiösen Grundhaltungen fest. Die Vielfalt ergibt sich nicht nur aus der Einwanderung sondern auch aus der Offenheit einer modernen Gesellschaft. In der Auseinandersetzung mit Leiden, Sterben und Tod können aber auch unerwartete Gemeinsamkeiten erfahren werden.

### Ziele

Die Teilnehmenden

- wissen, worauf bei Patientinnen und Patienten mit Migrationshintergrund und deren Angehörigen im Umgang mit Krankheit, Sterben und Tod zu achten ist
- erfassen, welche Bedeutung Leiden und Tod in unterschiedlichen Kulturen und Religionen gegeben wird
- kennen unterschiedliche Rituale im Zusammenhang mit Sterben und Tod
- haben sich mit ihrer eigenen «Sterbekultur» auseinandergesetzt

### Inhalt

- Vielfalt der religiösen Traditionen und deren Haltungen gegenüber Leiden, Schmerzen, Sterben und Tod
- die eigene Religiosität
- grundlegende spirituelle Interventionen
- Rituale rund um den Tod und ihre konkrete Umsetzung im Pflegealltag
- Rolle der Pflegenden in der religiös spirituellen Begleitung von schwerkranken und sterbenden Menschen und ihren Angehörigen

Dieses Modul bieten wir in Zusammenarbeit mit der Fachstelle Begleitung in der letzten Lebensphase BILL der Caritas St.Gallen an.

## Unser Team



**Walter Brunner**  
dipl. Sozialarbeiter FH  
Fachstellen-Leiter

Caritas-Fachstelle Gesundheit  
und Integration, Teufener Strasse 11,  
9000 St.Gallen  
Telefon 071 577 50 36  
Fax 071 577 50 39  
E-Mail wbrunner@sg.caritas.ch



**Theres Bauer**  
lic. phil., Ethnologin  
Fachperson Grundlagen

Caritas-Fachstelle Gesundheit  
und Integration, Teufener Strasse 11,  
9000 St.Gallen  
Telefon 071 577 50 37  
Fax 071 577 50 39  
E-Mail tbauer@sg.caritas.ch



**Claudia Ammann**  
dipl. Sozialarbeiterin HFS  
und Pflegefachfrau AKP  
Regionalkoordinatorin  
SG/AR/AI

Caritas-Fachstelle Gesundheit  
und Integration, Teufener Strasse 11,  
9000 St.Gallen  
Telefon 071 577 50 35  
Fax 071 577 50 39  
E-Mail cammann@sg.caritas.ch



**Veronika Maier**  
dipl. Sozialarbeiterin FHS  
Regionalkoordinatorin  
Graubünden und Vermittlung  
von Dolmetschenden

Caritas-Fachstelle Integration,  
Regierungsplatz 30, 7000 Chur  
Telefon 081 252 13 14  
Fax 081 252 13 15  
E-Mail vmaier@gr.caritas.ch